

Pola komunikasi, kolaborasi dan koordinasi di puskesmas dalam upaya penerapan standar mutu studi kualitatif pada puskesmas Ibrahim Adjie tahun 2016 = Patterns of communication collaboration and coordination at the puskesmas to applying quality standard qualitative study at Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung City 2016 / Ucu Saefurohman

Ucu Saefurohman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432772&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Proses komunikasi, kolaborasi dan koordinasi yang baik berdampak besar terhadap efektivitas organisasi dan merupakan elemen penting dalam pencapaian pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini untuk menelaah pola komunikasi, kolaborasi dan koordinasi di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung yang menerapkan standar mutu ISO 9001:2008 dan sebagai puskesmas berprestasi tahun 2016 di Jawa Barat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif bersifat konfirmatori. Keabsahan data dijaga dengan teknik triangulasi sumber dan metode melalui wawancara mendalam pada empat orang narasumber, diskusi group terarah oleh enam orang staf, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pola komunikasi semua level dan saluran. Pola kolaborasi spektrum luas bersifat spesialisasi, diformalisir. Pola koordinasi bersifat penguatan dan perluasan. Tantangan yaitu pemilihan prioritas penyampaian informasi, adanya peran ganda, kesalahpahaman, kesulitan menselaraskan waktu kegiatan dengan instansi lain, pengulangan proses koordinasi ketika ada pergantian pejabat seperti camat atau lurah, adanya keterlambatan persetujuan laporan program kegiatan dari pihak kecamatan dan kelurahan. Saran yaitu agar terus menjaga pola yang telah ada dan meningkatkannya, perlu adanya advokasi untuk penguatan sumber daya manusia, perlu ada nota kesepahaman dengan instansi lain, perlu mentransfer pola proses yang telah kepada personil puskesmas secara berkesinambungan. Instansi luar yang sejenis perlu meniru dan menerapkan pola proses yang ada dari Puskesmas Ibrahim Adjie

ABSTRACT

The process of communication, collaboration and coordination have a major impact on the effectiveness of the organization and an important element in the achievement of quality health services. The purpose of this study to analyze patterns of communication, collaboration and coordination in Puskesmas Ibrahim Adjie - Bandung, which has implemented a quality standard ISO 9001: 2008 and as the best health center in 2016 in West Java. The research method uses a qualitative approach is confirmatory. To maintain the validity of the data was

performed using triangulation sources and methods of data collection is done by in-depth interviews to four people who are important in the process, focus group discussions by six staff, observation and study of the document. The results showed there is a pattern of all levels and channels of communication. The pattern of broad-spectrum collaboration is secondary. Coordination patterns are strengthening and expansion. Barriers that often happens, the choice of priority delivery of information, the dual role, misunderstanding, trouble harmonize time activities with other agencies, the repetition of the process of coordination when there is change of officials such as district or village heads, the delay in the approval of program activity reports from the district and village. Suggestions are to continue to maintain the existing pattern and increase, the need for advocacy for the strengthening of human resources, the need for a MoU, it is necessary to transfer the pattern of the process that has been ongoing basis to the health center personnel. Outside agencies similar to apply the pattern of the existing processes